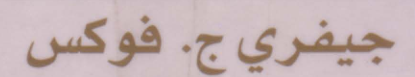
الكتاب الأكثر رواجاً في أميركا

كيف تصبح مديراً عامّاً

قواعد الوصول إلى أعلى مركز في أي منظمة أو شركة

جيفري ج. فوكس

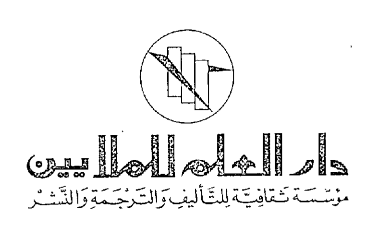


كيف تصبح مديراً عامّاً

قواعد الوصول
إلى أعلى مركز
في أي منظمة أو شركة

جيفري ج. فوكس

دار العلم للملايين



شارع مار الياس ـ بناية متكو ـ الطابق الثاني
هـاتـف : ٣٠٦٦٦٦ (١ ٩٦١ +)
فاكـس : ٧٠١٦٥٧ (١ ٩٦١ +)
ص.ب. : ١٠٨٥ ـ ١١
بيروت ٢٠٤٥ ٨٤٠٢ لبنان
internet site: **www.malayin.com**
e-mail: **info@malayin.com**

الطبعة الأولى

كانون الاول / ديسمبر ٢٠٠١

طبع في لبنان

First published 2001 Beirut

Original Title:
How To Become A
CEO

المقدمة

لماذا عليك أن تقرأ هذا الكتاب؟

إذا كنت مَن اشترى هذا الكتاب فأنت شخص طموح. أما إذا قُدِّم لك هدية فلا بدّ أن مَنْ أهداك إياه يعتبرك طموحاً.

أن يكون لديك الطموح لتحسين ذاتك وتتقدم مهنياً وتصبح شخصاً ناجحاً أو ربما رئيساً عاماً هو أمر جيّد.

الرئيس العام التنفيذي يمكن أن يكون مرادفاً لضابط أول في الجيش أو للحاكم أو الملك.

إذا كان طموحك أن تصبح الرئيس فهذا الكتاب سيساعدك.

هناك العديد من العناصر المتداخلة والتي قد تؤثر على وصولك إلى مركز الرئيس؛ منها عادات العمل، الحظ،

التوقيت، الخصم، الشخصية، الداعمون، الموهبة، الظروف وما إلى ذلك.

هذا الكتاب يساعدك على تحسين هذه العناصر من تحديد التوقيت السليم إلى تخطي الخصم، إلى إغناء الشخصية وتغذية الموهبة.

وهو كتاب يحمل في طياته نصائح وإرشادات وأفكاراً مبنية على حقائق في عالم الأعمال والمؤسسات؛

وهذه الأفكار ليست جزءاً من أي برنامج لنيل شهادة الماجستير بل هي أفكار صريحة ومبسطة بلغة سهلة الهضم، والاستيعاب،

الكثير منها قد يشبه الأوامر وهذا فقط لأنها مكتوبة هكذا وليس بالضرورة أن تكون أمراً.

ومع أن النصائح في هذا الكتاب تهدف إلى تقدمك في العمل، فهي في الوقت نفسه مفيدة لك في حياتك ونشاطاتك اليومية.

هذا الكتاب سيكون خير مساعد لك على دَرب النجاح. وقد أعدّته بمهارة لاروي أَلكيميير وقدمته دوريس س. ميكلز في نيويورك.

السيد جيفري ج. فوكس مهتم بنقدكم وملاحظاتكم وأفكاركم وكلّ ما يمكن أن يُضاف إلى محتوى الكتاب.

اكتبوا إلى هيبيريون ١١٤ فيفث أڤينيو. نيويوك ١٠٠١١ .

شكراً لكم.

جيفري ج. فوكس

.I.

اقبل دائماً الوظيفة التي تقدم لك مالاً أكثر

بعد أن تقرر مجال عملك، سواء في المجال المصرفي، أو التجاري أو الإعلامي أو في أي مجال آخر، اختر الشركة التي تقدم لك العرض الأفضل مالياً: وإذا لم تكن قد قررت بعد فاقبل بوظيفة مؤقتة تربحك مادياً أكثر.

أما إذا كنت تعمل في مؤسسة فاحصل على العروض والتوصيات والأعمال المربحة.

هناك عدة أسباب مهمة تدفعك للحصول على المال الكثير. منها:

أولاً: إن المكافآت والزيادات ستضاف إلى الراتب الأساسي. فمثلاً زيادة نسبة عشرة بالمئة على راتب قدره اثنان وعشرون ألف دولار أفضل بكثير من النسبة ذاتها تزاد على راتب قيمته عشرون ألف دولار.

ثانياً: كلما كان راتبك مرتفعاً كان مركزك أفضل في المؤسسة.

ثالثاً: كلما ارتفع راتبك زادت مسؤولياتك ومشاركتك في الأعمال وهذه فرصة لتبرهن عن كفاءتك وتنجح.

رابعاً: كلما كان راتبك مرتفعاً زادت احتمالات نقلك إلى مركز أهمّ وأصبحت الفرصة أكبر لكي يقبلوا بك في وظيفة أخرى أمام خصم يتقاضى راتباً أقل من راتبك. والمؤسسات تأخذ دائماً المخرج الأسهل للتوظيف فإذا كان راتبك عالياً تكون فرصتك أكبر.

في النهاية، المال هو المعيار في عالم الأعمال، وبكل بساطة كلما جنيت منه تركت انطباعاً أفضل عن عملك.

.III.

لا تتوقع أن يخطط لك قسم شؤون الموظفين مهنتك

للأسف، يعتقد العديد من المدراء أن قسم شؤون الموظفين مسؤول عن بناء مستقبلهم المهني وأنه سيساعدهم على تسلُّق سلم النجاح.

والأمور لا تسير هكذا.

فالمؤسسات لا تخطط مسبقاً لمن ستكون الرئاسة في أي قسم كان، إنما الفرد هو وحده المسؤول عن نجاحه حسب عمله وجدارته وطموحه؛ لذا عليك أن تعرف ماذا تريد بالضبط ومسؤوليتك هي أن تعرف السبيل لذلك والأساليب التي تمكنك من ذلك وأن تكتسب الخبرة لكي تصل إلى مبتغاك.

.IV.

احصل على الزبائن وحافظ عليهم

الزبائن هم شريان الحياة لأي مؤسسة أو شركة. والجميع يجب أن يعلم أن الزبون ملك، ويجب أن نخدمه ونعامله على أنه الرئيس لأنه في الواقع الرئيس الحقيقي.

للأسف قلّة من الموظفين يصدقون هذا لا بل كلما زادت رتبة الموظف قلّ التعامل الصادق والطيّب مع الزبون. وهذا خطأ فادح، لأنه لا حواجز بين أي كان في المؤسسة وبين الزبون.

لماذا يشكّل عدد المتعاملين مع الزبون مباشرة قلّة ؟

لأن التعامل مع الزبائن أمر صعب. فالزبائن في أحيان كثيرة

يرفضون مقابلة البائعين ولذا عليك أن تقنعهم بطريقة لبقة وذكية لبيع المُنْتَج ومع ذلك فقد تخرج خاسراً. هذا بالإضافة إلى أن الزبون يتوقع أن يكون كلّ شيء كاملاً، منظّماً ويناسب احتياجاتهم.

إن الأعمال الإدارية هي أسهل بكثير لأنها غير شخصية وأكثر أماناً من التعامل مع أناس قد يعارضونك الرأي.

ولكي تتعامل مع زبائن اليوم وزبائن الغد عليك أن تعلَم أنهم مصدر الأفكار الجديدة والدليل على احتياجات السوق؛ إنهم يعطونك إشارات تحذيرية عن المنتوج، نوعيته صلاحيته وعن المنتوجات الأخرى المنافسة.

أن تعرف زبونك يعني أن تعرف مستقبل عملك.

ليس الزبون ملكاً وحسب إنما هو من يصنع ملكاً آخر أيضاً.

.٧.

حافظ على لياقتك البدنية

عقلك يكسبك المال لكن جسدك هو الذي يحوي عقلك، وصحة الجسم تؤثر في العقل والعكس صحيح.

لذلك كلما كانت صحتك الجسدية جيّدة، كان تفكيرك أوضح، وبالتالي كنت فعالاً في العمل أكثر.

أن تكون بصحة جيّدة، يعني أن يكون نومك أفضل، أن تستقيظ بنشاط أكبر وبالتالي أن يكون الإرهاق عندك أقل. حالتك النفسية يجب أن تكون ثابتة ومرتاحة ولا تعرف اليأس.

عندئذ يكون لديك الطاقة لمحاربة أي مصاعب قد تواجهها. كما أن الصحّة الجيدة، تعطيك دافعاً للتمتع بالحياة والبقاء سعيداً.

أمّا كيف تبقي على لياقتك البدنية، فهذا أمر يعود إليك.

افعل هذا كل يوم في وقت معيّن من النهار من دون أن يقاطعك أحد أو شيء وافعل ذلك حين تكون جالساً وليس وأنت تقود السيارة أو تهرول ودائماً أبقِ معك دفتر مذكرات لتكتب أفكارك.

.VI.

اعمل على مشروع صعب منفرداً

تمرّن دائماً على القيام بالأعمال الصعبة منفرداً لأن قلّة من الناس يقومون بها وهذا يجعلك تشعر بالقوة والثقة بالنفس ويساعدك على تخطي العوائق وبالتالي على النجاح والتقدم.

مثال على ذلك: الدرس ليلاً لساعات طويلة رغم النعاس وربما البرد أيضاً، بينما جميع الناس الآخرين نائمون، هو أمر متعب وصعب، ولكن نتيجته مضمونة النجاح. قم وحدك بعمل مختلفٍ عن الآخرين واعمل بجهد تحصد ما تريد.

VII.

لا تكتب أبداً مذكرة رديئة

لا تكتب أبداً مذكرة تنتقد فيها الغير أو تسخر منهم أو تقلّل من احترامهم، ولا تجرح أي زميل في العمل أو تحطّ من قدره.

عالم الأعمال صغير جداً والناس تتقدم، تتغيّر الوظائف والشركات، وتتغيّر معارفها وسلطتها، كما أن هناك إمكانية اندماج الشركات، وقد تكسب الشركات أو تخسر.

وإذا أنت أوجدت لنفسك عدوًّا فأنت لا تعرف متى قد يظهر لك وأين. لذا ركّز طاقتك على الأمور الإيجابية وابتعد عن أي أمر قد يسيء إليك في النهاية.

.VIII.

فكِّر ساعة واحدة كل يوم

أَمضِ ساعة واحدة كلّ يوم في التفكير والتخطيط وتوضيح الحسابات. فكِّر ساعة واحدة يومياً في أحلامك ورغباتك وأهدافك في الحياة وَضَعْ أمام عينيك كل الخيارات المتاحة والمصاعب والمشاكل وحتى الحلول المعقولة. اكتب أفكارك وتمرّن فكرياً على كل خطوة عملية ستقوم بها.

افعل هذا كل يوم في وقت معيّن من النهار من دون أن يقاطعك أحد أو شيء، وافعل ذلك حين تكون جالساً وليس وأنت تقود السيارة أو تهرول، ودائماً أبقِ معك دفتر مذكرات لتكتب أفكارك.

.IX.

استعمل دائماً دفتر مذكرات تدوّن عليه أفكارك الخاصة

اشترِ دفتر مذكرات وأبقه في مكان أمين وقريب منك، واكتب من وقت لآخر كلّ ما يجول في خاطرك من أحلام وأفكار وآراء، ونظّم جدولاً بالأعمال التي تود القيام بها ومتى.

ثم اجعل من هذا الدفتر مرجعاً أسبوعياً أو شهرياً تعود إليه لتعرف ما هو العمل التالي على لائحتك الذي يجب أن تقوم به.

.X.

لا تسهر مع الأصدقاء أو «طاقم العمل»

لا تبقَ للسهر مع «طاقم العمل» فهذه مضيعة للوقت والمال. الأحرى بك السهر مع رفيق أو مع زوجتك للتحدث.

ولا تذهب إلى أي حفل أو عشاء قبل اجتماع عمل أو محاضرة بل الأفضل أن تقوم ببعض الرياضة مثل الركض أو السباحة التي تريح الأعصاب وتنشط الذهن.

.XI.

لا تدخِّن

لا تدخِّن السجائر بوجود أشخاص حولك فذلك يضرّ بك وبهم، وقد تزعجهم الرائحة والدخان. وبالإضافة إلى كل ذلك هناك أسباب مهنية تدفعك إلى عدم التدخين:

أولاً: إنه مضيعة للوقت.

ثانياً: إنه حاجة ومتعة شخصية وأنانية وعليك أن تفكر بغيرك قبل أن تفكّر بنفسك.

ثالثاً: المدخنون يظهرون بمظهر الضعفاء الذين لا يتحكمون بإرادتهم بينما رجل الأعمال الناجح هو الذي يسيطر على نفسه ورغباته.

رابعاً: قد يظهر المدخِّن بمظهر المتكبّر والمتعجرف وهذا يضرّ به كثيراً مهنياً، لأن الشخص الآخر قد يشعر بالإهانة والاستخفاف.

.XII.

تجنَّب جميع حفلات المكتب

حفلات المكتب ليست حفلات اجتماعية ممتعة، بل هي حفلات عملية يتحدثون فيها عن الأعمال بصورة سطحية. لذا من الأفضل أن تتجنّبها بالمطلق، وتعطي تبريرات لعدم تمكّنك من الحضور. وإذا صادف أن ذهبت مرة فعليك أخذ زوجتك معك لأنها تعطي عنك انطباعاً جيداً.

أما في حال حضورك للضرورة فاذهب لوقت قصير فقط، واشكر رئيسك على دعوتك ثم اعتذر وانسحب بكل لياقة وتهذيب.

.XIII.

آخر يوم من أيام العمل الأسبوعي هو نهار «كيف حالك»

في كل آخر يوم من أيام العمل الأسبوعي قم بدعوة أحد الموظفين او المساعدين في أقسام أخرى من المؤسسة إلى غذاء واسأله عن حاله؛ فهؤلاء الأشخاص مهمون في المؤسسة.

وبدعوتك هذه تجعلهم يدركون أنهم فعّالون وأنك تقدّرهم. فالأعمال تتحرك كالآليات، كلّ جزء فيها مهم لكي يعمل الكل. وكل جزء يجب أن يلقى الانتباه والعناية اللازمة.

وبدعوتك هذه تكون قد أعطيت الموظف المختار الاهتمام والدافع لكي يقدِّرك ويقوم بعمله بأفضل وجه.

.XIV.

تحالف مع منافسيك في العمل

دعم زملائك في العمل مهم جداً فهم قد يدعمونك أو يساعدونك لإتمام عمل تقوم به. حتى إذا ما تكلمت عن منافسك بالحُسْنى، وجدت زملاءك الموظفين يقدرونك، أما في حال تكلمت عنه بالسوء فقد تخسر دعم هؤلاء الموظفين الذين قد لا يوافقونك الرأي.

.XV.

اعرف الجميع باسمهم الأول

بالنسبة لغالبية الناس أن تعرف أسماءهم وتتذكرها أمر يسعدهم ويشعرهم بأهميتهم عندك.

لذا حاول أن تحفظ الأسماء الكاملة للموظفين والمساعدين من حولك، واعرف ولو قليلاً أيضاً عن حياة كل واحد منهم مثلاً: ما الذي يهمهم في العمل، ما الذي يزعجهم. الخ.

ثم تبَاهَ أمام زبائنك بموظفيك، فهذه تقنية ممتازة لكي تكسب ودّهم ودعمهم وتشعرهم بأنك تقدِّرهم وبأنهم مهمون لنجاح المؤسسة.

وبهذا تكون قد حقّقت جزءاً من نجاحك كمدير.

.XVI

نظِّم جولات خاصة بالعمل الجيد

بين الحين والآخر اطلب من أعلى موظف رتبة تجده أن يقوم بجولة على باقي الموظفين موزعاً عليهم بطاقات فردية لكل واحد منهم، تكون قد كتبت عليها إطراءً أو تهنئة على عمل جيّد قاموا به.

كلّ شخص يكسب إطراء في هذه الجولات، والموظف الأعلى رتبة سيتمتع أيضاً بهذه المسؤولية. كما أن الموظفين الباقين سيشعرون بالامتنان والتقدير وبالتالي سيكون لديهم دافع أقوى للعمل لديك بصورة أفضل. وهكذا تكون أنت الرابح الأكبر لأن هذا التصرّف سيعطي عنك صورة حسنة وإيجابية.

.XVII

اتصل اتصالاً إضافياً

المقصود بهذه النصيحة هو أن تجهد نفسك أكثر في العمل وتعطيه كل طاقتك. فالفرق بين إنسان ناجح وآخر بسيط جداً ويكمن في أن الأفضل بينهما ربما قد باع كمية أكثر من المنتوج وذلك بسبب اتصالٍ إضافي، أو مقابلة إضافية أو ساعات عمل إضافية.

وهذا الفارق البسيط في البدء يجعل فارق النجاح كبيراً في النهاية.

.XVIII.

حاول الوصول إلى المكتب قبل الدوام والخروج بعده

إذا أردت أن تكون سبّاقاً في مهنتك، عليك أن تكون سباقاً في بدء العمل. فالذين يتأخرون لا يحبون عملهم. القدوم باكراً يعطيك حافزاً ونوعاً من السلطة على من يأتي بعدك، لذا اذهب الى المكتب قبل بدء الدوام بخمس وأربعين دقيقة.

ولا تبقَ في المكتب حتى ساعة متأخرة فذلك يعطي انطباعاً بإنك عاجز عن إتمام العمل في وقته.

الأحرى بك أن تذهب بعد انتهاء الدوام بخمس عشرة دقيقة، تكون قد نظّمت فيها مكتبك وقررت الأعمال المتوجب عليك القيام بها في اليوم التالي.

وهكذا ستكون سمعتك أنك رجل أعمال مجتهد. إنَّ ساعة إضافية من العمل كلّ يوم تعني شهراً كاملاً كلّ سنة ممَّا يخوِّلك النجاح والتقدم على منافسيك.

.XIX

لا تأخذ عملك المكتبي إلى المنزل

الساعات التي تقضيها في المنزل يجب أن تكون للاهتمام بعائلتك وبحاجاتها، للاستماع إلى زوجتك واللعب مع أولادك.

ساعات المنزل يجب أن تكون للراحة وللتمتع بدفء العائلة من حولك.

فإذا أخذت عملك المكتبي معك تكون قد ألغيت مسؤوليتك المنزلية، وأعطيت دليلاً على تقصيرك وعدم قدرتك على إتمام أعمالك في الدوام المحدد لها.

أمّا إذا لاحظ رئيسك بأنك لا تأخذ عملك إلى المنزل فقد

يرى فيك الشخص المناسب لإعطائه مسؤوليات جديدة كونك تقوم بكل واجباتك على أكمل وجه وفي موعدها ومكانها. وبذلك تكون أنت الرابح.

.XX.

اكتسب المواصفات المطلوبة للنجاح

في كل منظّمة أو مؤسسة أو شركة هناك ما يسمّى بالدائرة الداخلية، وهي عبارة عن مجموعة من الأشخاص الذين لديهم السلطة في تقرير مصير الموظفين واختيار من سيصبح رئيساً عاماً.

ولكي تدعى للانضمام إلى هذه المجموعة، لا يكفي أن تعمل جاهداً بل عليك أن تعرف مواصفات كل واحد من هؤلاء الأشخاص، فلا بدّ أن لديهم قاسماً مشتركاً؛ كأن يكونوا كلهم مهندسين، أو كلهم من نفس العائلة أو الدين أو ربما كلهم عملوا سابقاً في القسم ذاته، وما إلى ذلك.

فإذا رأيت أن لديك هذه الصفة المطلوبة، فلا مشكلة، أمّا في حال عجزت عن مشاركتك لهم بالمواصفات فعليك أن تتحرّى عن إمكانية دخول شخص مخلتف إلى الدائرة، وإلاّ فالأفضل لك أن تغيِّر المؤسسة، لأن مستقبلك لن يكون مضموناً فيها. إذ لربما تقبلك هذه الدائرة اليوم وتغيِّر رأيها بعد سنة.

.XXI

تجنّب السفر مع رؤسائك

معظم الذين يعملون جاهدين للتقدم والنجاح لا يناسبهم السفر مع الرؤساء. فما يهمّ الرؤساء هو نتيجة عملك ومفاوضاتك وليس الطريقة التي تقوم بها.

إن السفر مع رئيسك قد يعيق عملك؛ بحيث إن اهتمامك الأول لن يكون للعمل بل للرئيس، وهذه مضيعة للوقت.

حتى في الفنادق، الأفضل لك أن تكون وحدك لتركّز على ما تريد القيام به بدلاً من تمضيه الوقت مع الرؤساء في الغذاء والعشاء وتبادل الأحاديث.

.XXII

تناول الطعام في غرفتك في الفندق

لأنك تسافر وحدك ولأن معظم نهارك يكون مليئاً بالاجتماعات وعقد الصفقات، حاول أن تتناول عشاءك بهدوء في غرفتك، نظم عملك وخطط لما ستقوم به في العقد. اقرأ أوراقك ومذكرتك وأنهِ جميع التقارير وابعث بريدك الإلكتروني.

العشاء في غرفتك يوفِّر عليك الوقت والمال؛ وإذا لم يكن بدّ من عشاء عمل فليتخلله وقت للعمل يزيد على وقت تناول العشاء.

أما صباحاً فالأفضل لك أن تمارس بعض الرياضة وتتناول الفطور في غرفتك وتجهّز نفسك لما تريد القيام به، واترك قراءة الصحيفة لوقت لاحق.

.XXIII

اعمل ولا تقرأ الغلافات على متن الطائرة

السفر في الطائرة يكون مفيداً للعمل، بحيث إنه لا اتصالات هاتفية تقاطعك ولا أحد يزعجك، لذا إستغل الفرصة لإنهاء جميع التقارير والمذكرات والمعلومات التي تريد كتابتها.

لكل رحلة سفر جهِّز عملاً معيناً تقوم به على متن الطائرة.

.XXIV.

احتفظ دائماً بملفّ للناس

احتفظ دائماً بدفتر خاص تكتب فيه معلومات عن الناس من حولك. مثلاً: ماذا يعملون وأين؟ - ماذا يحبون؟ - بعضاً من صفاتهم - عناوينهم وأرقام هواتفهم.

اطلب منهم بطاقات الأعمال واحفظها، وهم بدورهم سيطلبون منك بطاقتك.

أَبقِ نسخة أخرى من هذا الدفتر في منزلك لأنك لا تعرف متى وأين وكيف تحتاج لأي من هؤلاء الأشخاص في مسيرتك العملية والحياتية.

استثمر معارفك.

.XXV.

ابعث برسائل خطيّة

إنَّ الرسائل الخطية تكون شخصية ومعبّرة أكثر.

فهي عدا عن كونها مختلفة عن غيرها من الوسائل، تميزك عن سواك.

هنالك الكثير من المناسبات التي يمكنك فيها إرسال كلمة شخصية، كالشكر أو التهنئة أو كلمة ترحيب أو اعتذار أو حتى للسؤال عن الأحوال.

لذا أَبقِ معك بطاقاتٍ مكتوباً عليها اسمك وعنوانك ترسلها مع كتابة شخصية إلى من يهمك أمره.

.XXVI

لا تتقرَّب كثيراً من رؤسائك

تذكّر أن ما يربطك برؤسائك هو علاقة العمل أولاً، لا الصداقة. لذا عليك بالمحافظة على بعض الرسميات والحدود والمسافة معهم.

في هذا الوقت يمكنك أن تستعلم عن مشاكلهم، نقاط ضعفهم وقوتهم، عن شخصياتهم ومشاريعهم، وكن دائماً حاضراً في حال احتاجوا إليك سواء في أمور العمل أم في أمور شخصية.

يمكنك أن تصبح صديقاً لهم عندما تتقدّم في المنصب أو تغيِّر المؤسسة.

.XXVII

لا تحاول إخفاء فيل

المشاكل الكبيرة تظهر دائماً حتى ولو خبأتها. ومن يخفِ المشاكل في العمل يكنْ أول من تقع المشاكل عليه.

انتبه أنه في حال علمت بوجود مشكلة ما، عليك بإخبار رؤسائك بها بأسرع ما يمكن لئلا تكبر المشكلة.

وهذه قد تكون فرصتك للبروز.

فإن عرفت ما هي المشكلة بالتحديد وشرحتها بتأنٍّ فقد تستفيد من تقدير رؤسائك لك.

اقترح بعض الحلول التي تجدها مناسبة، واعرض مساعدتك فلربما أنقذت المؤسسة من كارثة.

وبذلك تكون قد ساعدت نفسك على التقدم.

.XXVIII.

كن واضحاً؛ مارس قاعدة: «الكلام رخيص أما الأفعال فغالية الثمن»

حرِّك نفسك ضمن المؤسسة. اعمل على مشاريع واضحة. استعلم عن المشاكل الكبيرة. فكِّر بها وحاول إيجاد الحلول لها وامتحنها.

اكتب اقتراحاتك وعبِّر جيداً عن آرائك.

لا تتكلم عن جدارتك بل أثبت ذلك بأفعالك.

فموهبة الإبداع، إن لم تترجم بالفعل تصبح قلة مسؤولية. الأفكار لا قيمة لها من دون تطبيق.

حضّر تقاريرك وقدّمها إلى رؤسائك، قم بتمرين الصفوف واعمل جاهداً لتثبت نظريتك.

.XXIX.

خذ إجازات باستمرار

إن السفر وأخذ الإجازات أمر ممتع ومفيد لك ولعملك. لذا اعمل على أن يكون هناك فريق عمل تثق به للقاء الزبائن عند سفرك.

هنالك عدة أسباب ليكون السفر مفيداً لك منها أن السفر يفتح الأبواب أمام لقاء أناس جدد قد يساعدونك في عملك، بالإضافة إلى أن في السفر فرصة للتعرّف على أساليب حياتية وعملية مختلفة، ونظريات متنوعة وكل جديد في عالم الأعمال.

إن الإجازة المخطط لها تجعلك تنهي أعمالك العالقة بسرعة وفعالية أكبر.

بلِّغ دائماً رؤساءك بسفرك قبل فترة من الوقت ولا تعطِ أرقاماً للاتصال بك.

اختبر أماكن جديدة في كل مرّة ولا تلغِ رحلاتك أبداً.

.XXX.

أجب دائماً بنعم أي طلب من رئيس تنفيذي أعلى منك رتبة

بعض الكتب تعتبر أن تنفيذ طلبات الرؤساء دائماً دليل ضعف. والأفضل أن تقول إنك تقبل العمل حتى ولو كان الطلب بسيطاً كريّ الشتول في المكتب.

استمع جيداً إلى ما يُطلب منك وأَعطِ اقتراحاً مختلفاً لحل المشكلة وتذكّر: لا يهم ما هو الطلب، المهم هو أن تقوم به بأفضل وأسرع مما هو متوقّع منك.

الناس الذين يقومون بأعمالهم أسرع يكونون الأسرع للوصول إلى القمة في الوظيفة.

.XXXI

لا تفاجىء رئيسك أبداً

الرؤساء لا يحبون المفاجآت. يكفيهم ما يكتشفونه عن العمل والموظفين وعن الشركات المنافسة.

إنهم يفضّلون الاستعلام عن كل ما يجري من حولهم وعن سَيْر الأمور في العمل وفي المبيعات والزبائن وغيرها من المسائل.

إن رئيسك يحب أن يظهر بمظهر المسيطر على الوضع. عليك بكسب ثقته لأن لديه تأثيراً كبيراً على تقدمك ونجاحك. لذا احترس من مفاجأته يوماً ما، لعل المفاجأة تضرّ بك بدل أن تفيدك.

.XXXII.

أظهر رئيسك بمظهر حسن ورئيسه بمظهر أحسن

إذا حصلت يوماً على ترقية عليك التفكير بالشخص المناسب ليحلّ مكانك، وعليك بعد الاختيار أن تمدح صفات هذا الشخص وجدارته والذي بدوره سيكون شاكراً لك وممتناً وسعيداً بك كرئيس له.

أيضاً رئيسك لا يستطيع إعطاءك ترقية دون موافقة رئيسه. إذاً مفتاح التقدم هو أن تجعل رئيس رئيسك يقدِّرك، وذلك من خلال مواظبتك على العمل وتقديمه قبل الوقت المحدد؛ هذا بالإضافة إلى القيام ببعض الأعمال التي لا تكون أصلاً من مسؤوليتك.

ساعد رئيسك على تنظيم العمل، قدِّم اقتراحات وحلولاً وكأنك ترى الأمور عبر عيونهم، وارسم له صورة حسنة.

.XXXIII

لا تدع رئيساً جيداً يقترف خطأ ما أبداً

أفضل ما يمكن أن يحصل لك في مؤسسة ما، هو أن يكون لديك رئيس جيّد تتعلَّم منه وتكتسب الخبرات من خلاله وبالتالي تزيد احتمالات تقدمك.

لذا عليك بالانتباه لكي لا يقع في خطأ ما قد يضرّ به وبالمؤسسة. لأن سمعته وسمعة المؤسسة تؤثران تأثيراً مباشراً على مشوارك المهني.

لذلك عليك بمساعدته والقيام بأعماله إذا اقتضى الأمر وعندما يقع خطأ ما، صحِّحه دون ربطه بشخص الرئيس مباشرة. فمثلاً: قل: هناك خطأ في التقرير.

دع جميع من يعمل معك في المؤسسة أو خارجها يعمل على قاعدة: لا تدع أحداً يقع في الخطأ حتى الرئيس.

.XXXIV.

اذهب إلى المكتبة مرة في الشهر

خصِّص يوماً في الشهر للذهاب إلى المكتبة حيث يمكنك أن تستغل الهدوء لوضع كلّ أوراقك وتنظيمها من حيث الأمور التي عليك القيام بها ومواعيدها، مشاريعك وأهدافك.

نظّم ملفاتك ودفتر الأفكار لديك، كما أنه بإمكانك أن تكتب الرسائل للزبائن والبطاقات الشخصية.

سترى أن العمل في المكتبة يشعرك بالتفوق لأن أعمالك منظّمة وهذا الشعور يعطيك الطاقة لكي تعمل أكثر وأكثر. فيوم عمل في المكتبة قد يوازي عشرة أيام عمل في المؤسسة.

.XXXV.

أضِف شيئاً جديداً مهمّاً إلى حياتك كل سنة

لكي تكسب الخبرة والكفاءة عليك دائماً بتغذية عقلك وروحك بشيء جديد.

ضع أمام عينيك لائحة بأمور تريد أن تتعلّمها وكل سنة أنجز واحداً منها على الأقل.

فمثلاً يمكن تعلّم لغة إضافية، إتقان رياضة معيّنة، تعلّم العزف على آلة تحبها أو ربما تكتب أن كتاباً وتبرز مواهب كانت كامنة لديك.

كل هذه الأمور الجديدة التي تُدخلها إلى حياتك تجعل منها حياةً أغنى وأفضل. ولا تقل يوماً إن الوقت تأخرّ على التعلّم بل

قل: أنا أعيش إذاً أنا أستطيع أن أكتسب خبرات جديدة، وهذا إثبات على أنه يمكنك تحمّل مسؤوليات أكبر في مجال العمل، وبالتالي التقدم.

.XXXVI

أدرس هذه الكتب

- آدم الجليّ لروبرت أبديغراف *Obvious Adams*
- أراضٍ من الألماس لروسل كونويل *Acres of Diamonds*
- فن الحرب لسن ـ تو *The Art of War*
- كتاب الحلقات الخمس لموساشي مياموتو *The Book of Five Rings*
- في الحرب لكارل كلوسفيتش *On War*
- الأمير لمكياڤيللي *The Prince*
- المقتبسات الشهيرة لبارتليت *Bartlett's Familiar Quotations*

ـ معجم وبستر الثالث (كاملاً)

Webster's Third Unabridged Dictionary

ـ كتاب مقتبس عن الأعمال لفوربز للمحرر تيد جودمن

The Forbes Book of Business Quotations

ـ الأعمال الكاملة لشكسبير

The Complete Works of Shakspeare

ـ في الإعلان لدايفيد أوجيلفي *On Advertising*

ـ الشمس أيضاً تشرق لإرنست همنغواي *The Sun Also Rises*

ـ عناصر الأسلوب لويليام سترانك وإي. بي. وايت

The Elements of Style

ـ هاكلبري فن لمارك توين *Huckleberry Finn*

ـ أي كتاب لتوماس جفرسون.

.XXXVII

ارتدِ ثياباً مناسبة

لكل زي معنى ومدلولات فإذا ارتديت ثياباً للرقص يفهم كل من يراك أنك ذاهب للرقص، وإذا ارتديت ثياباً للرياضة فهذا يدلّ على أنك تمارس الرياضة.

للثياب تأثير كبير على نفسيتنا، على مظهرنا وعلى مَن يراها، فهي تعطي إشارات عن ذوق ونمط حياة وثقافة وأخلاق. لذا إذا كانت ثيابك في العمل لائقة، فإن صورتك ستبدو أفضل.

من هنا أصبحت البذلة دليلاً على رجل الأعمال الناجح.

طبعاً هذا بالإضافة إلى الترتيب والتزيّن الخارجي الذي يناسب نوع العمل.

لذا إن ارتديت بذلة تكون جاهزاً للعمل أو على الأقل هذا ما تدل ثيابك عليه.

أمّا بعض الكتب في هذا المجال فمنها:

- الرداء الجديد للنجاح للكاتب جون مولويز
- الرداء الجديد للمرأة من أجل نجاحها للكاتب نفسه

.XXXVIII

وظِّف أموالك دائماً في الناس

وظِّف أفضل الناس، اجذبهم إلى مؤسستك، مرِّنهم وكافئهم حتى ولو كلَّفك الأمر غالياً فموظّف قدير براتب كبير أفضل من موظفين كثر برواتب صغيرة.

أعطِ الموظف الكفوء دائماً الثقة وحرية التصرّف، واحترم استقلاليته، وشجّعه وأظهر تقديرك له.

تذكر: الموظفون هم السبب الرئيسي لنجاح مؤسسة ما أو فشلها، فإذا وثقوا بك واحترموك كما تفعل معهم فإنهم لا بدّ سيسعون لكي تكون مؤسستك في الطليعة، فكما تعطيهم سيعطونك.

اعتمد في اختيار الموظفين على ثلاثة أمور:

١ ـ الاستقامة والنزاهة

٢ ـ طباع الـ «أنت أستطيع».

٣ ـ الذكاء (عندما يعلم كل إنسان مكانته وقدرته يكون عمله أفضل)

وتذكر أن الناس ليسوا أغبياء ولا أحد يأتي إلى العمل لكي يخسر أو يرتكب الأخطاء.

كلّ ما يحتاجونه هو الدعم والاستثمار الذكي.

عندما يتكلم أحدهم، توقف عن العمل الذي تقوم به وأصغِ.

الإصغاء علامة الحكمة والذكاء.

.XLI.

كن زبوناً مخلصاً ومحباً للشركة التي تعمل فيها

إذا كنت تريد أن تصبح مديراً للشركة عليك أن تؤمن بها وبكل ما تصنعه وتنتجه وبالأخص بأهدافها.

وبعد هذا عليك أن تعلن للجميع عن إيمانك بجودة منتوجات الشركة وتنصح بها كلّ من تعرفه من أهل وأقارب وأصدقاء أي أن تصبح مصدر دعاية جيّدة للشركة.

.XLII.

اكتشف ثغرات المعطيات وسوّها

في عالم الأعمال عندما يقول أحدهم: «أنا أعتقد» أو «أنا أظن» أو «هذا رأيي» فهذا يعني أنه لا يعرف.

وهذه تسمى ثغرات المعطيات.

لا تضِع في هذه الكلمات بل ابحث عن الأجوبة والحقائق. تحدث إلى الزبائن، فمن يعرف أنه لا يعرف لكنه يحاول جاهداً إيجاد الأجوبة، هو الذي ينجح.

.XLIII

فروض، فروض، فروض

معظم الذين يعملون في الأعمال لا يعملون بجدّية حقاً. بل يقضون وقتهم بقراءة المقالات والتقارير، ويذهبون إلى الاجتماعات، ويملأون القسائم، ويكتبون الرسائل.

حركة كثيرة، لكنها لا توصلهم إلى أي مكان. من يعمل بجدّية هو الذي يمضي أوقاته بالقيام بفروض ويبحث عن الحقائق والمعلومات ويخطط طرق العمل، وأكثر ما يفعله هو التفكير.

لكي ننجح بمشاريعنا وعملنا، يجب أن نقوم بالكثير من الفروض.

.XLIV.

لا ترتعب أو تفقد أعصابك أبداً

«لا شيء يعطي الإنسان أفضلية على شخص آخر مثل ميزة الهدوء والسيطرة على الأعصاب، تحت كل الظروف»

ـ طوماس جيفرسون

القلق، التوتر، القرارات المتسرعة، كلها دلائل على الخوف الشديد أو الرعب.

والرؤساء الجيّدون لا يخافون.

إذا جرحك أو أهانك أحد ما، حافظ على هدوء أعصابك واضحك بدل أن تغضب، وهكذا تبقى مسيطراً على الوضع. فالغضب يقلّل من تقدير مَن حولك لك.

عليك باكتساب هذه الميزة وفكِّر دائماً كثيراً قبل التكلم؛ فإذا كان لديك عشر ثوانٍ لتقرر ففكِّر في تسعٍ منها.

.XLV.

تعلّم كيف تتكلم وتكتب باللغة العربية المبسطة

التواصل الجيّد هو أساس نجاح العمل.

الكثير من المال يضيع سنوياً في الإعلام والصفحات المكتوبة التي لا يقرأها أحد، وسبب ذلك عدم الاختيار المناسب للكلمات.

التواصل في مجال الأعمال يجب أن يكون دقيقاً وواضحاً وكاملاً، كتابة وقولاً. والأحاديث الطويلة هدر للوقت.

إن التواصل الجيّد هو عمل شاق لأنه يحتاج إلى حساسية مفرطة تجاه زبائنك أو جمهورك.

فعليك أن تتفهّم حاجاتهم، وتختار الوقت المناسب للتعامل معهم، وتحدد المعايير المناسبة وتلمّ بثقافة مَن تتعامل معهم.

اتبع هذه الإرشادات لتتواصل بصورة أفضل:

- كن متأكداً من أن رسالتك ضرورية.
- ضع أمامك هدفاً واضحاً لاتصالاتك.
- اختر أسهل لغة ممكنة.
- أنجز الفروض واستعلم عن جميع الحقائق.
- اكتب ورقة بكل الأفكار والنقاط من دون أي ترتيب بالأوليات.
- نظم الرسالة بانتباه.
- اكتب مسودة أولاً بكل شيء.
- اكتب ورقة منظمة.
- اكتب الورقة الأساسية الجاهزة للتقديم.
- استعمل لغة يفهمها الجمهور أو الزبون.

أفضل نصيحة:

فكِّر ثلاث ساعات واكتب ساعة واحدة.

.XLVI.

عامل الجميع على أنهم مميّزون

الناس هم أكثر من مجرد أشخاص. هم أولاً أفراد، منهم الأمهات، والآباء، والمدربون، والأساتذة، والتلامذة، والمتطوعون، ولاعبو كرة القدم، والأطباء، والفنانون، الخ.

ويمكنهم كلهم أن يقدموا الكثير إذا ما حُثُّوا وشعروا أنهم موضع تقدير.

المدراء الأذكياء يعاملون الناس كالآتي:

- يسألونهم لا يستجوبونهم.

- يدفعون لهم أكثر مما يستحقون، لا أقل.

- يعطونهم صلاحيات، ولا يتحكّمون بهم.
- يعاملونهم كأشخاص محترمين لا كخدم.
- يعتبرونهم وسيلة لا أداة.
- يعلمونهم ما عليهم القيام به ولا يأمرونهم.
- ينظرون اليهم بصفتهم عمّالاً لا أجراء مستغَلين.
- هم مساهمون وليسوا مكلفين.
- هم الأساس الذي تبنى المؤسسات عليه.

XLVII.

كن معتمدا ومؤتمنا لا دائنا

كثيرون هم المدراء الذين لا يكافئون من يعمل معهم كما يجب، بل يأخذون تعب الآخرين على أنه تعبهم، وينسبون إنجازات ليست لهم ويسرقون أفكار غيرهم. والأشخاص كهؤلاء مصيرهم الفشل. لأن صاحب الدين أو الإنسان الذي يأخذ فضل غيره عليه هو إنسان غير واثق من نفسه، مخادع، وغير أمين، ومهما كان ذكياً، يكتشف أمره في النهاية.

أعط رصيداً جيداً للذين يعملون معك وسترى كيف يعملون بجهد أكبر لأنك تقدرهم وتعترف بجودة عملهم.

XLVIII.

أعطِ دائماً علاوات مفاجئة وغير رسمية

إذا عمل أحد الموظفين عملاً جيداً ولو أنه ليس ضمن نطاق مسؤولياته، فعليك أن تكافئه.

ولا تتوقع أن توافق الشركة على المكافأة أو العلاوة لأنها لن تفعل، وهذا يحبط عزيمة العامل على التجدد والخلق.

لذا لا تدع قواعد العلاوات.

كن مختلفاً. فعندما يعرف الموظف أنه قد يكافأ على عمل جيد قام به من تلقاء نفسه فإن ذلك يكون دافعه الأكبر للاجتهاد.

.XLIX.

رجاءً، كن لبقاً ومهذباً مع الجميع

تصرّف تصرّفاً حسناً في كل الأوقات مع الجميع.

كن لبقاً بطريقة المخاطبة والمعاملة.

لا تدخن في مكتب أحد أو سيارته.

لا تستعمل عبارات أو كلمات بذيئة.

حافظ على ممتلكات الآخرين ومكاتبهم كما لو كانت لك.

لا تتأخر في مواعيدك ولا تجعل أحداً ينتظرك، ولا تُبقِ أحداً منتظراً على الهاتف.

احترم الآخرين واحترم وقتهم.

عرِّف دائماً بنفسك وبزوجتك وبموظفيك بوضوح.
ولا تنسَ قول كلمتي: رجاءً وشكراً.

.L.

عشرة أشياء تقولها تجعل الناس تشعر بالارتياح

إنَّ الأشخاص الذين يثقون بأنفسهم ويشعرون بالرضا، يعملون على مستويات عالية.

إنَّ قول الأشياء الجميلة للناس يجعلهم سعداء، لكن عليك أن تكون صريحاً.

مرِّن نفسك على قول الآتي:

١ ـ «رجاءً».

٢ ـ «شكراً» (المدير الجيّد يقول شكراً عشرين مرة على الأقل في اليوم الواحد).

٣ ـ «تذكر . . . (فلاناً) مسؤول المحاسبة في قسم المبيعات» في تقديمك زميلاً موظفاً إلى من هو أعلى رتبة.

٤ ـ «هذا عمل جيد قمت به».

٥ ـ «أنا أقدّر مجهودك».

٦ ـ «لا أسمع شيئاً سوى الكلام الحسن عنك».

٧ ـ «أنا سعيد بوجودك معنا».

٨ ـ «أحتاج لمساعدتك».

٩ ـ «أنت حقاً تستحق هذا». (عند إعطاء علاوة أو مكافأة).

١٠ ـ «تهانينا».

.LI.

الشهرة والمجد يأتيان بعد العمل المضني

التخرّج، الكؤوس، المكافآت، العلاوات، الجوائز، رسائل التهنئة، أفضل موظف للعام، أفضل مدير، الخ.. كل هذه الاحتفالات تعني الشهرة والنجاح.

ولكن النجاح الحقيقي هو للّذين يعملون وراء الكواليس ولا يظهرون دائماً، هؤلاء هم الذين يقومون بالعمل المضني. ومجد المؤسسة يعتمد عليهم لأنهم المسؤولون عن التفاصيل الصغيرة والعمل لساعات إضافية.

هم الذين يبدأون قبل بدء دوام العمل، يصحّحون ويتحققون من كل كبيرة وصغيرة.

من دون هؤلاء لا مجد ولا شهرة.

.LII.

أُرتقْ، وخِطْ، وصِلْ، أي اربط الأمور بعضها ببعض

المعنى هنا طبعاً مجازي، والمقصود به أن الكثير من المشاريع لا ينجح من المرة الأولى. عليك بإصلاح أي أخطاء قد تحدث والتأكد من المعلومات وتطبيقها لمعرفة نتائجها والقيام بجميع الترتيبات وصياغة التفاصيل الصغيرة والانتباه إلى العيوب، وبعد ذلك، حاول تقديم المشروع وإن وجدته ضعيفاً، ابدأ من جديد.

في عالم الأعمال قلّة هم الذين يحاولون التجديد والابتكار لأن ذلك يكلفهم الكثير وقد يكبدهم خسائر جمّة. لذا تراهم يتردّدون ويفضلون القيام بالأمور الآمنة.

إن نجاح المؤسسة وتقدمها يقوم على المجازفة وتقديم الأعمال الجديدة.

لذا أصلح المعطيات، حُكْ جميع الخيوط لاستكمال الفكرة الجيّدة ثم غذِّها، وحاول تطبيقها.

.LIII

العجلة والتهور يسببان الخسارة

القرارات التي تنتج عن السرعة والتهور هي مخاطرة كبيرة لأن معظمها يؤدي إلى خسارة فادحة.

ولم تكن السرعة في اتخاذ القرارات يوماً مقياساً لنجاح الأعمال، إنما التفكير المعمّق الهادىء هو المطلوب.

هناك نوعان من القرارات:

١ ـ القرارات التي يمكن إلغاؤها.

٢ ـ القرارات التي لا يمكن إلغاؤها.

المجموعة الأولى فقط يمكن أن تتخذ بسرعة، وأثرها ليس بذي بال.

تعلّم الفرق بين هذين النوعين من القرارات وإليك بعض الأمثلة عن القرارات التي يمكن إلغاؤها:

ـ تقارير مكتبية ـ مواعيد إعلامية ـ التسعيرات ـ خدمات الاتصالات ـ اختيار شركات التأمين ـ قواعد المؤسسة . . . .

وبعض الأمثلة عن القرارات التي لا يمكن إلغاؤها:

ـ أنظمة الكومبيوتر ـ أسماء العلامات التجارية ـ توظيف المدراء ـ إحرازات الشركة. . .

.LIV.

ضع مجهودك في أمر جيد

إذا وجدت مشروعاً أو أمراً جيّداً لتعمل عليه، ضع كل مجهودك وطاقتك لإنجاحه حتى ولو كان الموضوع قديماً أو سبقك أحد إليه.

فليس كل نجاح هو حل لمشكلة أو لصنع مُنْتَج جديد. الهدف المالي لأي مؤسسة هو أن تؤمن مردوداً جيّداً لأصحاب الأسهم وذلك عبر إرضاء حاجات الزبائن.

إذا أحبَّ الزبون المنتَج فلا تغيِّر شيئاً فيه، لا اسمه ولا تركيبته ولا سعره.

إنَّ شركة ديزني العالمية تفهم هذه القاعدة. لذا فقد

استثمرت صورة ميكي ماوس، المحبّبة، مردافاً لعالم ديزني أي لعالم الأطفال ولجميع الشخصيات فيها.

بالإضافة إلى كل الألعاب والكتب والنظارات والثياب المتعلّقة بهذه الشخصية والتي أصبحت مصدر نجاح للشركة.

إذاً لا تغيِّر معادلة أمر ناجح بل ضع كل مجهودك وطاقتك لإطلاقها وتوسيعها.

.LV.

اهتمَّ للفكرة الجيّدة لا لمصدرها

فتِّش دائماً عن الفكرة ولا تكن مقيّداً بمصدرها. يمكنك مثلاً أخذ الأفكار من الصغار أو من سائقي التاكسي أو من الزبائن أو المنافسين أو أي شخص عادي.

لا يهمّ مَن فكّر بالفكرة، لكن الأهم مَن استثمرها وزرعها.

الأشخاص الخلاّقون هم الفاعلون. إنهم يدركون الفكرة الجيّدة ويتحسسونها بسرعة ثم يضيفون إليها بعضاً من ذاتهم وشخصيتهم وبعد ذلك ينفّذونها.

الأشخاص الخلاّقون لا يقولون فكرة مَن هذه، بل يدركون أن الأفكار الجيّدة تأتينا وتفيدنا عندما نستمع إليها ونفكّر بها جيداً.

.LVI.

ابتعد عن سياسة المكتب

يعتقد الكثير من الإداريين أن طريق النجاح والقمة يكون عبر دهس مَن هم أقل منهم رتبة، وهؤلاء يستمرون فقط في المؤسسات الضعيفة والفقيرة.

إن سياسة مكتب هوجاء وسياسة مكافأت غير واضحة هي دليل على رئيس ضعيف. فبدل أن يحاربوا المنافسين ويخدموا زبائنهم، ينافس المدراء بعضهم بعضاً ويضيعون الوقت الثمين.

لذا فإنه من الأفضل لك أن تمضي وقتك في الابتكار والإنجاز وإجعل من أعمالك سياستك.

ولتكن أفعالك هي مخططاتك.

في الشركات المهمة، مشاركتك تحتسب. كن آخر مَن يعلم. لا تدع أحداً يخبرك عن شيء «سريّ». لا تسأل ولا تعطِ رأيك أو توافق على أمر ما. ولا تقل أي كلمة سيئة عن أحد. لا تكثر الكلام بل قل: «لا أعلم». فقط اعمل.

.LVII

اظهر بمظهر الذكيّ وكن ذكياً

انتبه لمظهرك الخارجي وابقَ جذاباً مع الحفاظ على لياقتك البدنية. رتّب شعرك وتجنّب الألبسة الرخيصة الثمن والشعبية. مارس الرياضة واجعل غذاءك صحّياً.

انتبه إلى إشارات الإرهاق، وجدْ وسائل للراحة وللتخفيف من الأعباء والهموم. افحص صحّتك سنوياً عند الطبيب. حافظ على النظافة وتجنّب قشرة الرأس.

ركِّز على ابتسامتك وبالتالي اهتم بصحة ونظافة أسنانك. لا تستعمل عطراً قوياً. لمّع حذاءك دائماً وضع بعض الزهور على مكتبك.

أنت الآن تبدو ذكياً جداً. فابتسم.

.LVIII.

ادرس رئيسك الأكبر وتشبّه به وتغنّ بمزاياه

معظم الناس يتذكّرون باعتزاز بعضاً من أساتذة المدرسة، الأمر ذاته ينطبق على عالم الأعمال لأن الرؤساء البارعين، إذا صحّ التعبير، قِلّة، رغم وجود الكثير من الناس الطيبين.

وهؤلاء الرؤساء يعلمونك من دون مواعظ وبكل صدق، ويدربونك على أن تتقدم من دون قيود الأحكام والنقد أو حتى من دون سلطة بعض الموظفين الإداريين.

بعضهم قد يكون متعصباً لأمر ما وربما تكون له نزوات غريبة لكنهم ذوو خبرة عالية، أذكياء، يعملون بجهد ويتقبلون كل جديد.

اتبع سلوك هؤلاء في طريقك إلى النجاح.

اعمل لديهم وراقبهم عن كثب: كيف يفكّرون، كيف يعملون، كيف يتعاملون مع النقد أو المشاكل أو الزبائن وتعلَّم منهم.

.LIX.

لا تَتَخَطَّ الميزانية

أنجز عملك في الوقت المناسب وضمن الميزانية المحددة. إنَّ تخطي الميزانية يسبب المشاكل. وفي الأعمال هنالك ضغط دائم لتخفيض التكلفة.

العبء على المدير هو أن يعرف بوضوح ما هي الأهداف والمخططات والتكلفة لتطبيقها.

الميزانيات المحدودة جداً تدفع إلى الخلق والإبداع والتحدي وهكذا تتقدم المؤسسة ويقدّر عملك.

يقول تواين في كتابه «نصيحة إلى الشباب»: الحقيقة يمكن قتلها إنما الكذبة الجيّدة قد تصبح أبدية.

هذه الشخصية تبرز بوضوح وتهاجم الجميع.

وإذا التقيت هذا الشخص وتحدثت إليه، والأرجح أنك ستفعل، وربما ستكون هدفاً له، فقل ببساطة، إجابة على ما يقوله: طبعاً، لا أحد مستثنى.

وبهكذا جواب تكون قد قضيت على شخصية القاتل بجملة واحدة.

.LXII.

انتمِ إلى نادي «لم يكن يتوجب عليَّ أن»

إن جميع مَن ينتمون إلى نادي «كان يتوجّب عليّ أن» هم خاسرون لأنهم لا يتوقفون عن قول: كان يتوجب عليّ هذا، وكان يتوجب عليّ ذاك. وفي الحقيقة أنَّ هؤلاء دائماً خائفون من الخسارة. لذا لا ينجزون عملهم أبداً كما يجب، ولا يخططون للربح والنجاح وتراهم هادئين جداً ولا يحركون ساكناً في المؤسسة.

أمَّا نادي «لم يكن يتوجب عليّ أن» فهو نادي الرابحين لأنهم كلما ذكّروا أنفسهم بعمل لم يكن يتوجب عليهم القيام به وجدوا أنهم حسناً فعلوا بالقيام بهذا العمل.

بمعنى أن أعضاء هذا النادي هم الأشخاص الذين يأخذون المبادرات والمجازفات ويعملون على الخلق والتجديد ولا يخافون الفشل.

.LXIII

ليس من الضروري أن يكون المبدأ كاملاً إنما طريقة التطبيق يجب أن تكون كذلك

إذا انتظرت دائماً الوقت المثالي والمنتج المثالي والظروف المثالية فأنت لن تبدأ أبداً.

حتى أفضل الشركات ومنتجاتها تطورت مع مرور السنين. اذاً عندما تجد فكرة جيدة تملأ حاجة السوق بطريقة أفضل، لا تنتظر كي تصبح الفكرة أفضل بل اعمل عليها.

لا تدع «الكامل» يكون عدواً «للأفضل».

طبّق الفكرة بكل اهتمام للتفاصيل، ولا تترك أي عمل غير منجز، احترم الوقت وتأكد أن السعر والدعاية وكلّ شيء جيّد.

إن تطبيق العمل وإنجازه هو الذي يهم ويحدد النتيجة: إما النجاح أو الفشل.

.LXIV.

سجّل جميع أخطائك بدقة وفخر واجمعها

إن الجميع معرّض للقيام بالأخطاء لكن الذكي هو من يتعلّم من أخطائه. فالأخطاء تعطينا الدروس والخبرات.

سجل دائماً على دفترك الخاص، أخطاءك ولماذا أخطأت؟ ما الذي حصل؟ ما الذي دفعك إلى القيام بالخطأ؟ وكيف كان وضعك ساعة حدوث الخطأ؟ هل كنت غاضباً أو يائساً أو ضائعاً أو ربما مرهقاً؟ اسأل نفسك: هل غفلت عن معلومة ما أو فرض ما؟ أو كنت كسولاً يومذاك؟

مهما كانت الأسباب سجلها وتعلّم منها لكي لا تعيد الكرة. دوّن ما تعلّمته من أخطائك.

إن الاعتراف بالخطأ هو دليل ثقة، ويظهر الإرادة في التصحيح والتعلّم. ودفتر فيه أخطاء المرء دليل على شخص ناجح.

.LXV

عش يومك، وخطط لغدك، وانسَ الماضي

لا يمكنك إعادة الماضي مهما فعلت، لذا ركّز على حاضرك. اليوم هو مهم جداً بالنسبة لما تريد أن تصبح، ثم خطط لغدك ومستقبلك ليكون جيداً.

.LXVI.

استمتع واضحك

العمل الشاقّ ليس دائماً ممتعاً، لذا عليك إيجاد سبلٍ لإدخال بعض المتعة والفرح إلى العمل. فإذا أمكنك القيام بهذا يصبح لدى الموظفين دافع ونشاط أكبر، فيعملون بجهد ويشعرون بالرضا في عملهم وحياتهم.

بيئة العمل المحبطة، بضغط العمل دائماً، تصبح غير مفيدة وبنّاءَة. إن المدير الذي يتمتع بروح الفكاهة يجعل مَن حوله يشعر بالارتياح والفرح، وهذه ميزة تدل على الذكاء.

.LXVII.

عامل عائلتك على أنها زبونك الأول

من السهل جداً أن تجعل عملك ومهنتك تأخذ كل وقتك وطاقتك وكلما انغمست في الأعمال كثرت التبعات والمسؤوليات.

ولكن حذار أن تجعل زوجتك وأولادك يأتون في المرتبة الثانية فهذا خطأ كبير، لأنك تحتاج دائماً إلى دعم العائلة في مسيرتك العملية كما أنك بحاجة إلى زوجة تتفهم أن بعض التضحيات ضرورية.

ضع عائلتك على جدول أعمالك وخصّص لها الوقت للتمتع بالإجازات أو القيام بالنزهات العائلية.

أعطها دائماً الأولوية والوقت المميز لأن عائلتك ، في النهاية، ستكافئك على هذا، أعطِ أفراد أسرتك كل اهتمامك وكن أذناً صاغية لكل ما يقولونه لك وهكذا تزيد أواصر الصلة بينكم.

.LXVIII.

لا أهداف، لا أمجاد

في الحياة، كما في عالم الأعمال إن لم يكن لديك هدف فلا نجاح ولا مجد. لذا عليك أن تضع نصب عينيك أهدافاً لأنها تقوِّم مخططاتك وتوجِّه طاقتك وتجعلك تركّز على المصادر والمعطيات.

يجب أن تكتب أهدافك على كتاب مذكّراتك الخاص، كما يجب أن يكون لديك هدفان على الأقل. واحد مهني والآخر شخصي وعليك أن تضع لكل واحدٍ منها وقتاً محدداً للإنجاز، خمساً وعشرين سنة مثلاً، أو خمس سنوات، أو سنة، وكل سنة تقسمها إلى أشهر لكي يكون تقدمك خطوة خطوة.

من هنا، أهمية عدم نسيانها، وكلما سنحت الفرصة يجب شكرها على دعمها.

وفي حال كنت مضطراً لاصطحاب موظّف ما إلى العشاء، تأكّد أولاً من توجيه الدعوة إلى زوجته. كن أكيداً أن الاهتمام بزوجات الموظفين سيجعل الجميع بحال أفضل.

.LXX.

انظر إلى الوظيفة عبر عيون البائعين

إحدى أقدم الحقائق البديهية في عالم الأعمال هي: «لا شيء يحصل حتى يأتي شخص ويبيعك غرضاً ما»، فالمحاسبون لن يحسبوا، والمصنّعون لن يصنّعوا والمدراء لن يديروا ما لم يكن هنالك شخص يبيع شيئاً ما.

إن قلة قليلة من المنتجات يمكن أن تباع من غير تسويق. فلا بد من الحصول على طلب للسلع، وعرضها في الواجهات وحمل الزبائن على شرائها.

إن البيع هو المفتاح لأي مؤسسة تجارية.

لا يهم نوع المؤسسة. وبغضّ النظر عن المنتوج أو الخدمة

عليك أن تنظر إلى الوظيفة عبر عيون البائعين لأنهم يتقابلون وجهاً لوجه مع الزبون ويسمعون شكاواهم أو إعجابهم بالمنتَج.

حاول أن تبيع بنفسك إن استطعت.

سافر مع البائعين، إجرِ اتصالاتك واحضر الاجتماعات. نظّم جلسات تدريبية واطّلع على كلّ ما يجول حولك.

هذا سيكسبك مصداقية عالية يستفاد منها مع المسوؤلين عن المبيعات الذين يشكلون قوة هامة في اية مؤسسة.

وهكذا ستتعلم ماذا يحرِّك البائعين وستكون على معرفة بالزبائن وأنواعهم، وهذا ما يجعلك مصدر قوة.

.LXXI.

كن بائعاً صارماً وملحّاً

سواء كنت تريد أن يعمل قسمك نهار السبت أو كنت تريد موافقة مديرك على مشروعك الأخير، عليك أن تقوم بالطلب.

هنالك العديد من الكتب عن البيع، اقرأ بعضها وتعلّم كيف تصبح صارماً وبائعاً ملحاً.

ليس عليك أن تتحلى بشخصية ودّية لكي تصبح بائعاً ناجحاً إنما عليك القيام بالآتي:

١ ـ حدّد حاجات الزبون.

٢ ـ حدد كيف يمكن لمنتوجك أن يرضي حاجات الزبون.

٣ ـ طوِّر موقف الإلحاح والتماسك.

٤ ـ قم باتصالات البيع.

٥ ـ قم بالطلبيات.

٦ ـ كن جاهزاً للقيام بالاتصالات المطلوبة للقيام بالطلبية.

البائعون الملحّون يعرفون أن الأرقام تعمل لصالحهم وكلما زادت نسبة الطلبات والاتصالات، زادت نسبة الربح، وهم يعرفون أن ٩٥ بالمئة من المقابلات تكون محادثات وليست بيعاً.

لذا فإن إجراء اتصالات وإعداد طلبيات أكثر هو القاعدة للنجاح وخلّتا التشبث والإلحاح يحتاجهما البائع لكي يربح.

LXXII.

لا تهتمّ لبناء أمبراطورية

يظن الكثير من المدراء أنه كلما كانت مؤسستهم أكبر وكان لهم موظفون أكثر، اقتربوا من النجاح والشهرة.

والحقيقة أن المدير الذي ينجز مشروعاً بوقت قصير ومال قليل وموظفين أقل يكون قد قدم الأفضل للمؤسسة.

لا تتذمّر أبداً من أن الميزانية لا تكفي لمشروعك أو أنك تحتاج للمزيد من المساعدين ولا تتخذ من قلّة المصادر عذراً، انْسَ بناء أمبراطورية.

الكفاءات والسلطة تعود للمنتجين وليس للإداريين.

.LXXIII.

صبّ اهتمامك على المنتَج وليس على الورق

إن المؤسسات الحديثة تقع في دائرة العمل الروتيني الإداري البطيء. وأكثر ما تحتاج إليه هو التجديد والمجازفة.

إن المؤسسات، لكي تنجح، تحتاج أن توظّف كل مصادرها، وأموالها، ووقتها، وأناسها في السوق وليس في الورق والإرادة.

معظم المدراء لا يستطيعون التعامل مع الأمور غير الرسمية، الخارجة عن العقود والسندات والمناهج والبروتوكول التي قد يعتمدها أصحاب الأفكار ورجال الأعمال الناجحون.

إن المؤسسات الحديثة يهمها كثيراً الأعمال الورقية مثل

التقارير الشهرية والسنوية وحتى اليومية بالإضافة إلى التفاصيل في الحسابات والملفات الشخصية والاتصالات والمخططات والرسومات.

لا تكن مقيّداً بالورق ولا تقبل أن تكون المؤسسة كذلك. هذه الأمور تبدو تافهة وثانوية، بالإضافة إلى أنها تأخذ الكثير من الوقت والمجهود.

إذاً عليك بالعمل على الأرض، في السوق وعالم الأعمال وليس فقط وراء المكاتب وبين الأوراق.

.LXXIV.

أن تعلِّم يعني أن تتعلَّم وتقود

دائماً اقبل فرصة أن تقوم بالتدرّب على تقديم المعلومات مهما كان عملك في المؤسسة، يمكنك أن تساهم في تحسينها إذا علّمت غيرك. علِّم غيرك كيف تقوم بعملك وبكل المسؤوليات المتعلقة به.

إذا كنت مسؤولاً عن الحسابات علِّم كل شخص جديد يعمل في المبيعات الأمور الحسابية.

إذا كنت مسؤولاً عن قسم الإعلام عليك بإطلاع المصنّعين على أهمية الإعلام في التلفزيون والصحافة.

وإذا كان عليك أن تعلّم فعليك أولاً تحضير ما ستقدمه، أي أنه عليك القيام بفروض وتمارين وتنظيم المعلومات.

وهذه ستساعدك وتزيد معرفتك.

إن نتيجة التحضير الجيّد والتمارين تقديم ناجح. والتقديم الناجح سيكسبك سمعة جيّدة كخبير في عملك.

أضف إلى ذلك أنك ستصبح على معرفة بالكثير من الناس في أقسام أخرى من المؤسسة وسيكون لك سلطة وتأثير.

وهذه النجاحات ستثبت أهميتك وحاجة المؤسسة لخدماتك بل كونك عضواً ضرورياً لها.

.LXXV.

لا تحبط عزيمتك بسبب قاتلي الأفكار

الشركات مليئة بقاتلي الأفكار الذين يأتون بشخصيات مختلفة ويشغلون وظائف ويضطلعون بمسؤوليات مختلفة أيضاً.

هؤلاء الأشخاص يقولون أموراً مثل:

«لقد حاولنا هذا سابقاً»، «الإدارة لن تقبل هذا العرض»، «لا نستطيع تحمّل المصاريف»، وإحدى الجمل الشهيرة لقاتلي الأفكار هي «هذا لن ينجح».

كل هذه العبارات محبطة، وقد تأتي من أشخاص ذوي خبرة ومراكز عالية في الشركة، والشبان الذين لا يعرفون ما يمكن

عمله يصابون بالإحباط.

لا تستسلم. إنَّ أصحاب الأفكار يبنون المؤسست ويصلون إلى القمة. لا تدع أحداً يحبط عزيمتك أو يخفف من حماسك.

فكِّر وطبِّق بكل اندفاع.

القليل من النجاح سيجذب المساهمين والداعمين من كل أرجاء المؤسسة.

اعتبر قاتلي الأفكار عنصر تحدٍّ لك وعاملاً إيجابياً وعدّهم سبباً إضافياً لك لتندفع في عملك أكثر. واعمل بجهد أكبر على الأمور الضرورية لإنجاح فكرتك.

* * *

الخاتمة

شكراً لقراءتك هذا الكتاب.

الآن افتح عشوائياً صفحة أو صفحتين منه ونفِّذ ما هو مكتوب في هذا القسم وستكون على الطريق الصحيح لكي تصبح رئيساً عامّاً.

* * *

الفهرس

أسرار النجاح التي قد تفاجئك ...

- لا تكتب أبداً مذكرة رديئة.
- حافظ على لياقتك البدنية.
- فكّر ساعة واحدة كلّ يوم.
- لا تحاول إخفاء فيل.
- تجنّب جميع حفلات المكتب.
- تحالف مع منافسيك في العمل.
- حاول الوصول إلى المكتب قبل الدوام والخروج بعده.
- لا تأخذ عملك المكتبي إلى المنزل.
- تجنب الرؤساء عندما تسافر.
- لا تتقرّب كثيراً من رؤسائك.
- خذ إجازات باستمرار.
- ادفع بسخاء لمن يعمل معك.
- اظهر بمظهر الذكيّ وكن ذكياً.
- لا تتخطَّ الميزانية.
- عامل عائلتك على أنها زبونك الأول.

9 789953 956138 8